CONTENTS

お問い合わせの概要

技術的なお問い合わせは、弊社サポートセンターにて承ります。製品の取扱方法に関する質問やトラブル発生時の問題解決をお手伝いします。ただし、お問い合わせ内容によっては問題が解決できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

■ サポートセンターに連絡する前に

トラブルが発生した場合、サポートセンターに連絡する前に弊社ホームページ「ユーザーサポート」ページをご覧ください。

マウスコンピューター　ユーザーサポートページ
https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/index.asp

■ サポートセンターに問い合わせる

サポートセンターではトラブル発生時の問題解決にあたり、最も適切な処置を行うため以下のような作業をお願いしております。お手数ですがご協力お願いします。

- 使用環境の一時的な変更
- 増設機器の一時的な取り外し
- ソフトウェアの一時的なインストール / アンインストール
- ハードディスクの初期化
- オペレーティングシステム（OS）の再インストール

■ お問い合わせ方法

サポートセンターへは、電話、メール、FAX でお問い合わせができます。

※お問い合わせ前にご確認ください※
お問い合わせの際は、迅速なサービスのご提供のために「製品シリアル番号」のご確認をお願いいたします。
製品保証書、およびパソコン本体側面（ノート製品の場合は底面）に貼付されております。

お問い合わせ先

■ お電話でのお問い合わせ

お電話でのお問い合わせは以下へご連絡ください。

マウスコンピューター　サポートセンター
TEL ： 0570-05-1105　※ 通話料はお客様負担になります。
受付時間 ： 24 時間受付

※ 曜日やお時間帯によって繋がりにくい場合があります。

■ メールでのお問い合わせ

ホームページ専用受付フォームにて、いつでもお問い合わせをすることができます。

サポート問い合わせシート
https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/e_sup1.asp
受付時間 ： 24 時間受付

■ FAX でのお問い合わせ

FAX の送付先は以下になります。

マウスコンピューター　サポートセンター
FAX ： 0480-36-1135
受付時間 ： 24 時間受付

■ 保証規定

マウスコンピューター サポートセンター
〒 345-0036
埼玉県北葛飾郡杉戸町杉戸 1-14-11
【TEL】0570-05-1105（24 時間受付可能）
【FAX】0480-36-1135（24 時間受付可能）
【E-mail】support@mouse-jp.co.jp（24 時間受付可能）
【WEB】https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/index.asp

≪保証受付≫

A. お電話，WEB フォームおよび E-mail，FAX でのサポートは 24 時間お受け付けします。

B. 弊社サポートスタッフが，製品に修理が必要と判断した場合，センドバック方式（弊社サポートセンターへのご送付），およびキャリーイン方式（弊社ダイレクトショップへのお持ち込み）にて製品をお預かりいたします。

C. オンサイト保守（有償）をご購入時にお申し込みいただいた場合は，お客様のパソコンが稼働している場所まで弊社提携企業のサポートスタッフがお伺いします。（詳しくは下記参照）

≪保証手順≫

【1】通常サポート

A. お電話，WEB フォームおよび E-mail，FAX にて弊社サポートセンターまで故障内容をご連絡ください。

B. 弊社サポートスタッフが，製品に修理が必要と判断した場合，製品の保証書・付属品（キーボード・マウスを除く）・マニュアルに付属している修理依頼シートに詳細を明記したものを同梱し，センドバック方式，キャリーイン方式のいずれかにて弊社まで製品をご送付ください。センドバック方式の場合，弊社までの運送費用はお客様のご負担となります。

C. サポートセンターへ直接送付（センドバック方式）を行う場合には，料金元払いにてご送付ください。弊社着払いでの受け取りは行っておりません。

D. サポートセンターにて製品の修理完了後，お客様のご指定の場所へ製品を配送します。ダイレクトショップでの受け取りも可能です。

【2】オンサイトサポート（製品ご購入時にのみ有償購入可，製品購入後の別購入不可）

A. 製品に同梱されている指示書に従い，お電話，または FAX および E-mail にて弊社サポートセンターまで故障内容をご連絡ください。

B. 弊社サポートスタッフが製品に修理が必要と判断した場合，受付より 3 営業日以降のお客様ご指定日（対応日および対応時間については下記参照）に，お客様のパソコンが稼働している場所まで弊社提携企業のサポートスタッフがお伺いし，その場で修理・補修等を行います。

C. 出張対応日は，平日（月曜～金曜）9:00 ～ 17:00 の範囲内のみとなります。平日 17:00 以降および土曜，日曜，祝祭日の出張修理は行っておりません。

≪保証内容≫

【1】保証期間について

A. 保証期間は製品到着日より 1 年間となります。

B. ただし製品到着日を証明できるもの（配送伝票・レシート等）を紛失された場合は弊社出荷日より 1 年間の保証となります。

C. 購入時にに延長保証オプションをお申し込みの場合には，それに準じた保証期間となります。

D. 譲渡・転売・中古販売・オークション等により入手された場合は，弊社保証対象外となります。

【2】初期不良期間

A. 製品到着日より 2 週間までとなります。本期間経過後は，下記「無償保証期間」へ自動的に移行します。

B. 初期不良期間内における製品の不良・故障等の症状が認められた場合，弊社負担にて商品を回収・修理等を行います。

C. 誤品・欠品・運送破損等の対応は初期不良期間内のみとなります。初期不良期間を越えての誤品・欠品・運送破損等の対応は弊社保証対象外とさせていただきます。

【3】無償保証期間

A. 製品到着日より 1 年間までとなります。（延長保証は有償オプション）

B. 無償保証期間内の修理・補修費用および返送費用は弊社負担となります。（弊社へご送付いただく際の運送費用はお客様のご負担となります）

【4】保証期間外

A. 上記「無償保証期間」を経過した場合および下記「無償保証対象外事項」に該当した場合には，製品に関する一切の保証は失効します。

B. 保証期間外における，いかなる不良・故障であっても弊社が一切関知するところではありません。
C. 保証期間外における，修理・補修にかかる費用（弊社への送付から返送まで）はすべてお客様のご負担となります。

【5】保証対象
A. 弊社工場出荷時もしくは販売店でのご購入時の状況にある弊社パーソナルコンピューターおよび弊社標準添付のキーボード・マウス・スピーカー，弊社指定保証対象の周辺機器が該当します。
B. 弊社製品にプレインストール・添付された OS およびソフトウェア，各ハードウェアのデバイスドライバ使用上の不具合およびインストール方法が該当します。使用方法については各メーカーでの保証（サポート）となります。
C. 弊社製品，弊社ブランド品，弊社保証対象の周辺機器を除く周辺機器（モニタ・プリンタ等）は各機器メーカーの保証規定に準じます。

【6】無償保証対象外事項
A. 保証書を紛失・改ざんされた場合や保証受付の際に，保証書の提示無き場合，保証書に必要事項が記入されていない場合や保証書にシリアルシールが貼付されていない場合。
B. 保証対象品の故障等不具合発生の原因が火災，地震，風水害，落雷，塩害，ガス害，その他の天災地変，公害や化学薬品，異常電圧，害虫による浸食等。
C. お客様のお取り扱いが不当な場合による過失（接触不良，設定の誤り，改造，弊社サポートの指示無く BIOS アップデートを行った場合，オーバークロックなどの保証対象外動作を行った場合，製品運搬中および使用時の落下衝撃・振動等）による故障・破損の場合。
D. 内部構成部品に損傷がある場合や外装部品に損傷が有る場合。
E. 弊社工場出荷時もしくは販売店でのご購入時以外に，増設・アップグレードされた製品およびソフトウェアに起因する不具合。
F. ソフトウェアの仕様やバグ，デバイスドライバや BIOS の問題，ハードウェアの特性上の問題。
G. お客様自身が組み込んだ OS，プログラムやコンテンツ，データの保証，および修理。
H. 弊社製品が原因で故障した他社製機器や部品。
I. 通常と異なる環境（電磁波・ノイズ・高温・低温）で使用された場合の故障や損傷。
J. ほこりやタバコのヤニ，その他水分など著しい汚れが原因と認められる故障や損傷。
K. 100V 50/60Hz 以外の電源で使用された場合の故障や損傷。OA タップ等に接続された場合の電源供給が不安定な環境上での使用による故障や損傷。
L. 構成部品のシリアルシールが欠損している場合。基本構成本体および付属品が欠損している場合。
M. 上記「保証対象」に該当しない箇所の不具合，故障や損傷。
N. 工場出荷時の構成が確認できない場合やハードウェアの増減・ソフトウェアの追加が認められる場合
O. 譲渡・転売・中古販売・オークション等でご購入，入手された場合。

【7】免責事項
A. いかなる場合におきましてもハードディスク内のデータに関しましては保証いたしません。必要なデータは必ずバックアップをお取りください。
B. 製品を梱包していた外箱・内箱以外の梱包，弊社指定の梱包以外にて弊社まで製品をご送付いただいた際の，運送中における故障や損傷につきましては，弊社では一切の責務を負いません。
C. 法律上の請求原因の種類を問わず，いかなる場合におきましても，本製品の使用，または使用不能から生じる損害（事業利益の損失，事業の中断，事業情報の損失，またはその他の金銭的損害を含む）に関しましては，弊社では一切の責務を負いません。その請求に対し，弊社には金銭の支払い義務，物品の無償提供義務は発生いたしません。

【8】弊社取り扱いソフトウェアおよび周辺機器を含む各パーツに関する注意事項
A. 弊社取り扱いソフトウェアおよび周辺機器を含む各パーツは動作することを目的としており，仕様およびそのパフォーマンスを満たすことを目的としたものではありません。
B. ソフトウェア使用の最低条件として，必要とされる動作環境および動作に関する機器への影響がない状態において使用することを旨とします。
C. ただし使用するソフトウェアの動作環境を満たしている場合でも，内部機器や他のソフトウェア，ネットワーク環境等の影響により，仕様およびそのパフォーマンスが十分に発揮されない，または一部使用できない場合があります。
D. 付属ソフトウェアのインストール，操作方法，動作，内容，およびそれに準ずるお問い合わせは弊社にてご案内いたしかねます。同封またはメディア内に収録されたマニュアルをご参照の上，それぞれのソフトウェアメーカーまでお問い合わせください。
E. 付属ソフトウェアの所有権はお客様にその製品を引き渡した時点でお客様に転移します。以後，その所有権は常に使用許諾者に帰属します。

F. 弊社製品，付属ソフトの使用，または使用不能から生じる損害に関しましては弊社では一切の責務を負いません。また，その請求に対し，弊社には金銭の支払い義務，物品の無償提供義務は発生いたしません。
G. 弊社サポートスタッフの指示無く行われた増設・拡張・アップグレードおよびソフトウェアのインストールを起因とする損害に関しましては，いかなる理由におきましても，弊社はその責務を負いません。

【9】その他の注意事項
A. いかなる場合におきましても，修理期間中の代替機の貸し出しは行っておりません。
B. 特定の機能･使用方法（主にアプリケーションを起因とする不具合）における動作保証は行っておりません。
C. 弊社サポートスタッフの指示無く，増設・拡張・アップグレードなどをされた場合，その後の製品に対する保証はすべて有償となります。
D. お客様の判断により，不具合申告された場合でも，弊社スタッフが製品仕様の範囲内であると判断した場合，その不具合に対する保証は行いません。
E. お客様のご都合により，有償修理の撤回・キャンセルを行われた場合は技術手数料および運送料を請求させていただきます。
F. サポートスタッフの指示無く，お客様のご判断により製品をご送付いただいた場合で，症状の再現性がみられない場合や製品仕様の範囲内と判断された場合，技術手数料を請求させていただきます。
G. いかなる場合におきましても，センドバック方式以外（送料着払い・代金引換払）で製品をご送付いただいた場合，製品の受け取りはいたしません。
H. 修理作業範囲内で必要な場合を除き，お客様のご要望により製品を工場出荷時の状態に戻す際は，技術手数料を請求させていただきます。
I. ご購入時にお申し込みいただいた場合を除き，いかなる場合におきましても出張修理・保証期間の延長受付・お申し込みは行うことはできません。
J. サポート対応の際に，弊社サポートスタッフが，製品に修理が必要であると判断した場合，お客様に事前の予告無く，製品構成を同等品，またはそれ以上の製品に変更させていただく場合があります。
K. オンサイトサポートは，すべての不具合・症状においての適用を保証するものではございません。弊社サポートスタッフがオンサイトサポートでの対応が可能であると判断した場合の適用となります。オンサイトサポートが適用できない場合，製品を回収させていただきましてサポートセンターにて修理を行わせていただきます。
L. お電話等でお問い合わせいただいた際，ご質問の内容によってはその場でのご案内が行えない場合があります。その際はお時間をいただいてからあらためてご返答させていただきます。
M. その他のオプションサービスについての詳細は弊社ホームページの記載または同封されるサービス指示書をご覧ください。
N. 上記保証対象に含まれない場合，期間中であってもすべて有償保証になる場合がございます。
O. 本保証規定は事前の予告無く改正，変更される場合があります。
P. 弊社製品および本保証規定は日本国内においてのみご利用可能です。
Q. パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク内のデータ消去に関しましては下記URLをご参照ください。
http://it.jeita.or.jp/perinfo/committee/pc/HDDdata/
R. 液晶画面（LCDモニタ・ノートPC等の液晶が搭載されている全製品）における画素欠点（常時点灯･常時消灯･暗点･明点等のドット不具合，ドット欠損等）は不良ではございません。画素欠点が発生している場合は製造メーカーにご相談ください。弊社では画素欠点における一切の責務を負いません。
S. 弊社保証対象は工場出荷時と同等である場合に限ります。工場出荷時の構成が確認できない場合やハードウェアの増減・ソフトウェアの追加が認められる場合は弊社サポートを受けることはできません。
T. 譲渡・転売・中古販売・オークション等でご購入，入手された場合はご購入元，ご提供者にお問い合わせください。
U. 上記保証規定は，平成18年12月12日において有効なものとします。

株式会社マウスコンピューター
〒345-0036
埼玉県北葛飾郡杉戸町杉戸1-14-11

06121201版

ユーザー登録を行う

弊社へのユーザー登録は、下記のいずれかの方法をお選びいただけます。お客様の環境に合わせてご利用可能な方法でお手続きを行ってください。

■ インターネット

弊社ホームページから「サポートセンター」をクリックし、「ユーザーサポート」ページに進んでください。その後「ユーザー登録へ」をクリックし、「ユーザーサポート登録ページ」へ進み、こちらより登録を行ってください。

http://www.mouse-jp.co.jp/

※ 2006 年 12 月 6 日現在のものです。
画面は変更となることがあります。

■ お電話

本冊子冒頭のサポートセンター問い合わせ窓口までご連絡ください。

※ 必ずパスワード (半角 8 文字以上 16 文字以内、英数字と「- (ハイフン)」) を事前に決めてからお電話ください。

■ FAX

次頁のユーザー登録フォームをコピーしていただき、必要項目をご記入の上、 用紙の記載先までお送りください。

※重要※

当社は、「個人情報の保護に関する法律 (平成 15 年法第 57 号)」および「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン (平成 16 年厚生労働省経済産業省告示第 4 号)」に準拠して、お客様、および株主様の個人情報 (以下、「個人情報」といいます) について、取扱いを定めて、適切な保護を行います。下記 URL の内容をご覧いただいた上でユーザー登録を行ってください。

【個人情報保護方針】 URL → http://www.mouse-jp.co.jp/company/privacy.htm

ユーザー登録を行っていただくと

ユーザーサポートページで以下のサービスがご利用いただけます。

■ サポート電話予約

お客様のご都合の良い時間帯にお電話を差し上げます。

コールバック申込みフォーム *は必須項目です	
■ご指定日時	12/09（土） 10:00～12:00 ※日曜・祝日のお申込は、翌営業日から3日後以降のご指定となります。
■ご氏名*	例1）真壽　太郎　例2）株式会社MCJ　営業部　真壽
■ご連絡先電話番号*	
■ご連絡先FAX番号	
■メールアドレス*	
■予備アドレス	※別のメールアドレスをお持ちでしたら念のためご記入ください。
■別連絡方法 →フォーム問い合わせ Mouse / G-TUNE	ご指定いただきますと、お電話よりも早い対応が可能です FAX連絡でも可：□　メール連絡でも可：□
■お問い合わせ内容*	
以上の内容で送信する	

■ PC 本体構成を表示

ご購入のパソコン本体の内部構成がご覧いただけます。

■ 修理ステータス

修理に出した商品の修理・出荷状況、作業報告をご覧いただけます。

その他、製品のサポート情報やキャンペーン情報などのご提供を行っております。

※登録情報についての諸注意※

・登録された情報は株式会社マウスコンピューターが所有するものとします。
・ユーザー様の情報は株式会社マウスコンピューターによって下記目的のみ使用します。

1. 製品保証、修理などに関するユーザーサポートのご提供
2. 商品やサービス、その他キャンペーン情報のご案内
3. 商品に対するご意見ご提供のお願い、アンケート依頼など
4. 商品開発に使用する統計資料の作成

・上記以外の目的に使用する場合、およびユーザー様を特定することができる情報の第三者への開示につきましては、必ず事前に本人の承諾を要するものとします。

ユーザー登録フォーム（FAX/ 郵送用）

この度は弊社製品をお買い上げいただき、誠にありがとうございます。お客様により良いサポートをご提供するために、ユーザー情報をご登録ください。

サインペンなどではっきりとご記入ください。
（不鮮明な場合は登録を承ることができません）

■ シリアルシール見本 ■
製品保証書およびパソコン本体に添付されています。

＊の項目は必須です。

項目	記入欄
製品シリアル番号（U10～から始まる番号）	＊
お買い上げ機種名	＊ ＜半角 30 文字以内＞
フリガナ	
会社名（法人様の場合）	＜全角 35 文字以内＞
フリガナ	
お名前（ご担当者名）	＊ ＜全角 35 文字以内＞
郵便番号	＊ □□□ － □□□□
ご住所	＊
マンション・建物名	
電話番号	＊ － －
FAX 番号	－ －
メールアドレス（※携帯電話不可）	＜半角 50 文字以内＞
購入経路	＊ Web ・ 電話 ・ 直営ショップ ・ パソコンショップ / 量販店等 ・ 譲渡 その他（ ）
パスワード設定（英数字 8 文字以上）	＊ ＜半角 16 文字以内＞

※ ひらがな、カタカナ、スペース、記号などは使用できません。

【FAX 送付先】

0480−36−1135

【郵送先】

〒 345-0036　埼玉県北葛飾郡杉戸町杉戸 1-14-11
株式会社マウスコンピューター　サポートセンター　宛

CHAPTER 1

トラブルシューティング

電源が入らない

電源が入らない場合の対処方法について説明しています。

チェックポイント
- ☑電源ケーブル、背面の設定を確認する
- ☑壁のコンセントから直接電源を取る

対処方法

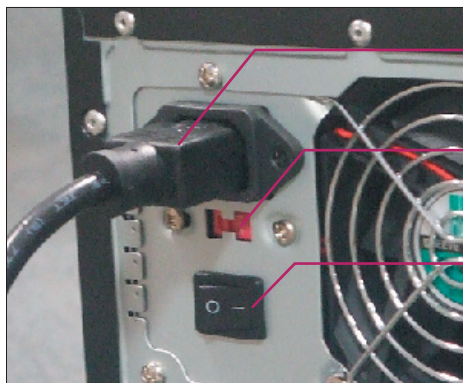
■ 電源ケーブルがしっかりと差し込まれているかどうかご確認ください。

製品には電源ケーブルが付属しています。このケーブルをパソコン背面の電源端子部に接続して，コンセントをご使用場所の差し込み口にしっかりと差し込んでください。差し込みが緩いと故障などの原因となりますのでご注意ください。

■ 電圧設定が「115V」になっているかどうかご確認ください。

製品は日本国内でのみの動作保証となります。よって電圧設定スイッチ（赤いスイッチ）は「115V」を表示させた状態にしてください。「240V」にしますと製品が故障する恐れがあり，危険ですのでお間違えの無いようにご注意ください。

■ 主電源（メインスイッチ）を「−」がへこんだ状態にしてください。

主電源を「−」にすることで各パーツに電力が供給され，前面パネルのスイッチから電源を投入することが可能となります。

しっかりと差し込む

115V に設定

「ー」が押された
状態にする

■ **電圧低下による起動不良の可能性があります。**

OA タップ等ご使用になられている場合、このようなトラブルが起きる可能性があります。 壁のコンセントから直接電源取れるよう接続していただき動作確認行ってください。

■ **電源電圧低下による不都合の可能性があります。**

電源電圧低下により以下のような症状が発生する場合があります。

- 何度か電源スイッチを押さないと電源が入らなくなる。
- 全く電源が入らなくなる。
- 使用中に突然再起動したり、シャットダウンする。
- 画面の映像がゆれる。

電源への供給電圧がきちんと100V あることを確認してください。ご使用の環境によっては瞬間的に電圧が低下することもあります。単純にシステム本体の故障の可能性もありますので、上記を確認して改善できない場合はサポートセンターまでお問合せください。

■ **パソコン本体より何か焦げたような異臭がして起動しなくなった。**

パソコン本体で故障が発生している可能性があります。パソコン本体の電源を切り、電源ケーブルに直接触れないよう、ゴム製の手袋などをしてコンセントを抜いてください。その後、サポートセンターまでご連絡ください。

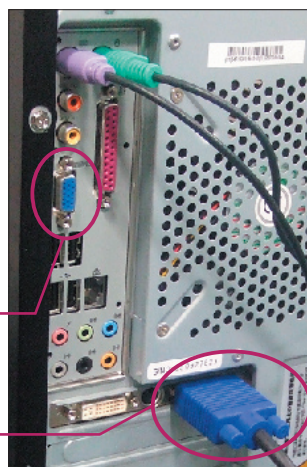
■ **電源ユニットの故障の可能性があります。**

システム本体内部の電源ユニット故障の可能性があります。ハード的な故障のためサポートセンターでの修理が必要になります。

SECTION

2 画面が映らない

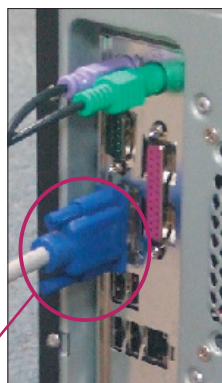
ディスプレイに何も表示されない場合の対処方法を説明しています。

チェックポイント
- ☑ディスプレイケーブルの挿し位置の確認をする
- ☑使用できる解像度の範囲を確認する。

対処方法

■ **ディスプレイの電源が入っていない可能性があります。**

ディスプレイの電源 LED が点灯しているかご確認ください。

■ **ディスプレイケーブルが接続されていないか、接続不良の可能性があります。**

ディスプレイケーブルの挿し直しをお試しください。

ディスプレイケーブル

■ **マザーボードのディスプレイ端子にディスプレイを接続しているの可能性があります。**

グラフィックカード（VGA）搭載機種の場合、グラフィックカードのディスプレイ端子、または DVI 端子にディスプレイを接続していただく必要があります。ディスプレイの接続位置をご確認ください。

マザーボード側ではなく

グラフィックカード側へ接続

■ 起動の途中で画面が映らなくなってしまう場合、ディスプレイの出力範囲外の解像度設定になっている可能性があります。

パソコンをセーフモードで起動し、グラフィックドライバを削除してください。削除後、パソコンを再起動してください。正常に起動できた場合には、グラフィックドライバのインストールを行ってください。

■ 接触不良による起動不良の可能性があります。

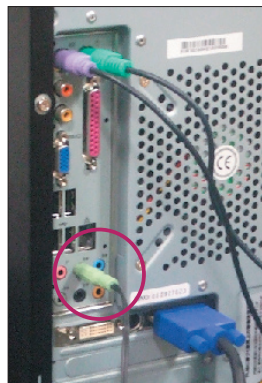
通常、部品の接触不良の場合、Beep 音（エラー音）が出ますが、稀に無音状態になることがあります。
パソコンのケースカバーを開けていただきまして、メモリ・グラフィックボード 等を一度取り外してから再度、接続し直してください。改善されない場合は、サポートセンターでの修理が必要になります。

■ マザーボードの故障の可能性があります。

システム本体内部パーツのマザーボードが故障している可能性が有ります。ハード的な故障のためサポートセンターでの修理が必要になります。

音が出ない

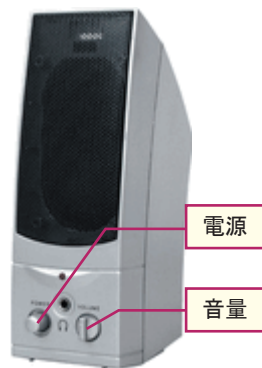
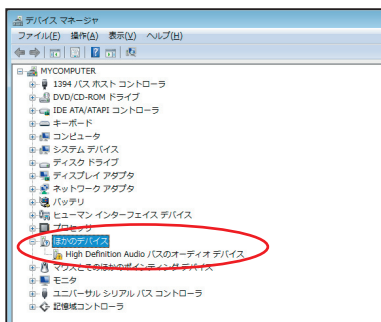
音が出ない場合の対処方法を説明しています。

チェックポイント
- ☑スピーカーの接続、電源、音量を確認する
- ☑サウンドドライバを確認する

対処方法

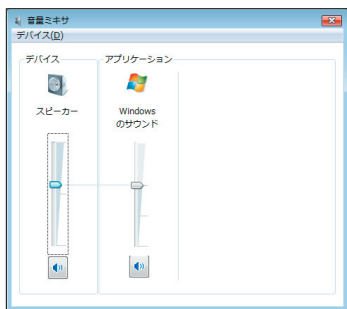
■ アンプ付きスピーカーがきちんと接続されていない可能性があります。

パソコンで音楽を聴いたり、Windows の効果音を出すには、外部にアンプ付きスピーカーを接続する必要があります。

■ スピーカーの接続位置が違う可能性があります。

スピーカーを接続している位置が誤っている可能性があります。ほとんどの場合、リアパネルの緑色 3.5 Φジャックに接続します。 サウンドカードを増設している場合、そちらのジャックに差し込みます。

■ 外付けスピーカーの電源が入っていない可能性があります。

外付けスピーカーの電源がきちんと接続されていないか、電源が ON になっていません。スピーカーの電源ランプが点灯しているのを確認します。

■ 外付けスピーカーのボリュームが絞られている可能性があります。

外付けスピーカーのボリュームが絞られている可能性が有ります。ボリュームを右に回して上げてみてください。

■ デバイスマネージャに「サウンド、ビデオ、およびゲームコントローラ」がない。

サウンドドライバがインストールされていない可能性があります。「ほかのデバイス」の中に「オーディオ関連の項目」が入っていますでしょうか。
入っている場合は、付属のドライバ CD を光学ドライブにセットし、「オーディオ関連の項目」を右クリックー［プロパティ］ー［ドライバ］タブー［ドライバの更新］でサウンドドライバをインストールしてください。

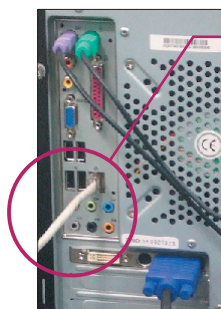
【デバイスマネージャの開き方】
1. 「スタート」ボタンを押します。
2. 「コンピュータ」を右クリックします。
3. 「プロパティ」をクリックします。
4. 「デバイスマネージャ」をクリックします。

■ 音量ミキサの設定が原因で音が出ない可能性があります。

音量ミキサで「ミュート」のチェックが入っていないことを確認のうえ、各音量を調節してください。

「音量ミキサ」を表示するには、画面右下のスピーカーのアイコンを右クリックし、「音量ミキサを開く」をクリックします。

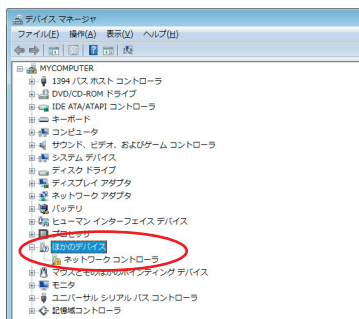
■ 対応していないヘッドフォンを接続している可能性があります。

パソコンのサウンド出力は Line-Out になっており、ヘッドフォン等低インピーダンス機器に接続できる様設計されておりません。ヘッドフォンをご使用の際はアクティブスピーカーのヘッドフォン端子に接続するか、アンプ等を介してご使用ください。

ネットワークに繋がらない

ネットワークに繋がらない場合の対処方法を説明しています。

チェックポイント
- ☑ LAN ケーブルの接続を確認する
- ☑ ネットワークドライバを確認する

対処方法

■ LAN ケーブルが接続されていないか、接続不良の可能性があります。

LAN ケーブルの挿し直しをお試しください。

LAN ケーブル

■ デバイスマネージャで「ネットワークアダプタ」が見当たらない。

ドライバがインストールされていない場合、「ほかのデバイス」の中に「PCI Ethernet Controller」等の Ethernet 関係のドライバが入っていないでしょうか。入っている場合は、付属のドライバ CD を光学ドライブにセットし、その項目のプロパティを開き、[ドライバ] タブー [ドライバの更新] でドライバをインストールし直して下さい。

【デバイスマネージャの開き方】
1. 「スタート」ボタンを押します。
2. 「コンピュータ」を右クリックします。
3. 「プロパティ」をクリックします。
4. 「デバイスマネージャ」をクリックします。

■ LAN ボードまたは、ハブ・ルーター・モデムの LNK/ACT LED が点灯しない。

ドライバのインストールが正常に終了し、コンピュータとハブの両方の電源が入っているのにアダプタ、ハブ両方の LNK/ACTLED が点灯しない場合は、ネットワークケーブルまたはケーブル接続の不良が考えられます。以下の点をご確認ください。

① ネットワークケーブルがネットワーク端子、ハブ双方にしっかりと接続されているか確認してください。
② クロスケーブルを使用していないか確認してください。ネットワークに接続するためにはストレートケーブルを使用する必要があります。
③ 他のネットワークに正常に接続できている機器とケーブルを交換し、ケーブルが不良でないか確認してください。

■ ドライバのインストールが正常に終了し、LNK/ACT LED が点灯しているしているのに通信ができない。

コントロールパネルのネットワークで使用しているプロトコルやワークグループ（ドメイン）名等の設定を確認してください。プロトコルとワークグループ（ドメイン）名はネットワーク上のすべて同じに設定する必要があります。また、TCP/IP プロトコルを使用している場合は IP アドレスを設定する必要があります。
※ IP アドレスはご契約のプロバイダ様、または接続されているネットワーク機器のメーカー様へお問い合わせください。

SECTION

5 フリーズする

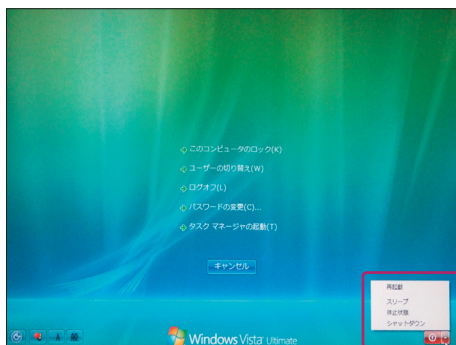
パソコンが操作を受け付けなくなってしまった（フリーズした）場合の
対処方法を説明しています。

チェックポイント
- ☑【Ctrl】【Alt】【Delete】キーを同時に押してみる
- ☑インストールしたアプリケーションがないか確認する

対処方法

■【Ctrl】【Alt】【Delete】キーを同時に押す。

画面が変わった場合には、この画面からシャットダウン、または再起動ができるかどうかお試しください。

画面が変わらない場合は、パソコン本体の電源ボタンを5～6秒押し、電源を切ってください。この方法で電源を切った後は、再度パソコンの電源をいれ、起動の確認を行ってください。

■ パソコン本体の電源ボタンを長押しする。

マウスやキーボードなどの操作を一切受け付けなく なってしまった場合、パソコン本体の電源ボタンを５～６秒押し、電源を切ってください。この方法で電源を切った後は、再度パソコンの電源をいれ、起動の確認を行ってください。

※ 図は LUV MACHINES シリーズのものです。

■ **アプリケーションインストール後にフリーズするようになった。**

インストールしたアプリケーションが原因の可能性があります。インストールしたアプリケーションをアンインストールし、動作を確認してください。

■ **Windows システムが破損している可能性があります。**

お手数ではありますが、データのバックアップを行っていただき、Windows の再セットアップをお試しください。こちらにて改善しない場合、ハードウェアの不具合の可能性がありますので、サポートセンターまでお問い合わせください。

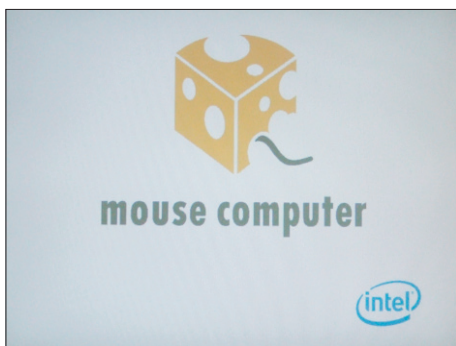
SECTION 6

セーフモードでの起動

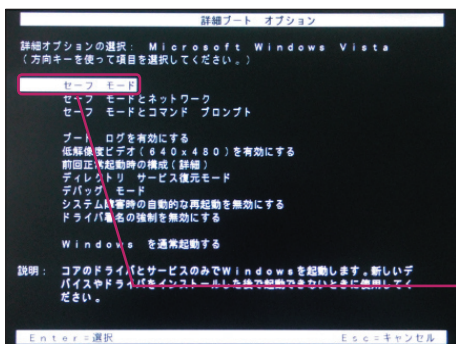
WindowsVista が起動しなくなった場合などは、セーフモードで起動し操作を行うことで回復する可能性があります。

チェックポイント
- ☑セーフモードでの起動
- ☑セーフモードで終了
- ☑セーフモードで有効な操作

セーフモードでの起動・終了

step 1 パソコン起動直後に、【F8】キーを断続的に押す

パソコンの電源を投入直後に、【F8】キーを断続的に押します。

★注意★
起動直後の画面は、パソコンの本体構成により異なる場合があります

step 2 ［詳細ブート オプション］が表示される

［詳細ブート　オプション］の画面が表示されます。

［セーフモード］が選択されていることを確認し、【Enter】キーを押す

ワンポイント

セーフモードとは

セーフ モードは、制限付きの状態でコンピュータを起動する、Windows 用のトラブルシューティング オプションです。Windows の実行に必要な基本ファイルとドライバのみが起動されます。セーフモードで起動した場合、「セーフ モード」という語句がディスプレイの隅に表示されます。

Windows が通常起動出来なくなった場合などでも、セーフモードならば起動できる場合があります。セーフモードで起動できるようであれば、「システムの復元」を使用して、Windows が通常起動していた日付までシステムの状態を戻すことで、Windows が通常起動するよう復旧できる可能性があります。

step 3 セーフモードで WindowsVista が起動する

WindowsVista がセーフモードで起動します。

[システムの復元] など、復旧に有効と思われる操作を行います。

ワンポイント

セーフモードの種類

セーフモードには、[セーフモード]、[セーフモードとネットワーク]、[セーフモードとコマンドプロンプト] の 3 種類があります。通常は、[セーフモード] を使用しますが、必要に応じて起動方法を選択する必要があります。

①[セーフモード]
ドライバとサービスの最小のセットで、Windows を起動します。

②[セーフモードとネットワーク]
セーフ モードで Windows を起動し、ネットワーク上の他のコンピュータまたはインターネットへのアクセスに必要なネットワーク ドライバとサービスを含めます。

③[セーフモードとコマンドプロンプト]
セーフ モードで Windows を起動し、通常の Windows インターフェイスの代わりにコマンド プロンプト ウィンドウを表示します。このオプションは、IT プロフェッショナルと管理者用です。

Windows の復旧のために有用なツール

①システムの復元
コンピュータのシステムの状態を、以前の時点へ復元します。詳しくは、次章「システムの復元方法」をご覧ください。

②デバイスマネージャー
デバイス ドライバを更新し、コンピュータにインストールされているハードウェアを構成します。このプログラムを使用するには、管理者としてログオンしている必要があります。管理者としてログオンしていない場合、自分のユーザー アカウントに適用する設定のみを変更できます。

③コントロールパネル
Windows の設定を変更するためのさまざまなツールにアクセスします。

step 4 セーフモードを終了し、Windows を通常起動する

1 [スタート] ボタンをクリック

2 ロックボタンの右にある [▶] をクリック

3 [再起動 (R)] をクリック

再起動がかかり、Windows が通常モードで起動します。

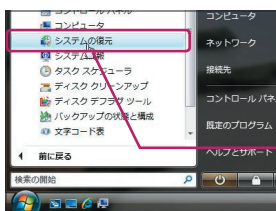
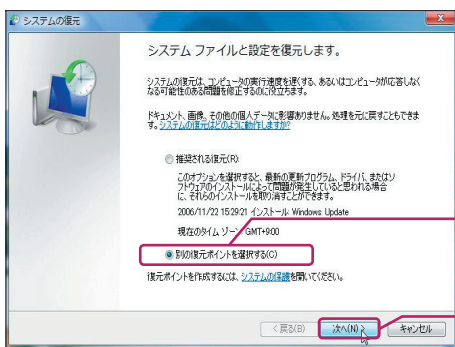
SECTION

7 システムの復元を利用する

何らかの設定変更後に、Windows の動作が不安定になった場合は、設定変更前の時点まで「システムの復元」を行うことで回復することがあります。

チェックポイント
- ☑システムの復元の実行
- ☑復元ポイントの作成
- ☑復元されるファイルの種類

システムの復元を実行する

step 1 ［システムの復元］の起動

［すべてのプログラム］⇒［アクセサリ］⇒［システムツール］⇒［システムの復元］をクリック

step 2 システムの復元が起動した

ここでは、復元するポイントを自分で選択して、システムの復元を行います。

1 ［別の復元ポイントを選択する］をクリック

2 ［次へ］をクリック

ワンポイント

復元ポイントの自動生成

システムの復元に使われる復元ポイントは、WindowsVista によって自動的に作られます。ドライバの更新、WindowsUpdate、新規アプリケーションのインストールなど、Windows にとって重要な変更が行われた際は、自動的に復元ポイントが作成されます。

ワンポイント

セーフモードでの復元

Windows が正常起動しなくなった場合でも、セーフモードなら起動する場合があります。この場合、セーフモードで Windows を起動した後、Windows が正常動作していた時点の復元ポイントまで、システムの復元を行うことで、Windows の破損を修復できる可能性があります。

step 3 復元ポイントを選択する

1 [別の復元ポイントを選択する]をクリック

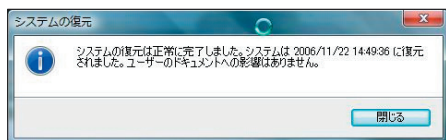
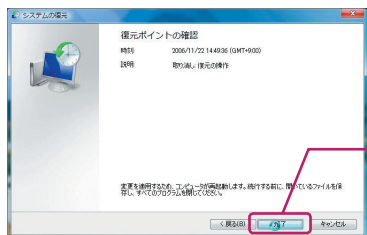
2 [次へ]をクリック

step 4 システムの復元を開始する

[復元ポイントの確認]画面が開く

[完了]をクリック

システムの復元が開始されます。

step 4 システムの復元が完了した

システムの復元が完了し、PC が再起動します。再起動後、システムの復元が完了した確認メッセージが表示されます。

ワンポイント

データファイルは復元されない

システムの復元を行うと、アプリケーション、ドライバ、WindowsUpdate、各種設定などの状態は、復元ポイント時点まで戻りますが、メール、ドキュメントの中にある各種データなどが失われることはありません。

CHAPTER 2

WindowsVista の再インストール

起動しなくなったなどの致命的な症状の場合、WindowsVista を再インストールすることで改善する可能性があります。ここでは WindowsVista の再インストールについて解説します。

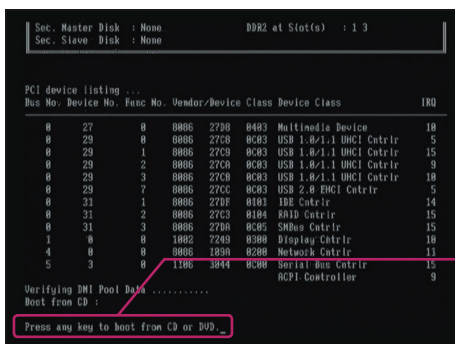
SECTION 8

WindowsVista の再インストール

システムの復元でも回復できないような致命的な問題が Windows 上に発生した場合、Windows を再インストールすることで問題を解決します。

チェックポイント ☑ WindowsVista の再インストール

WindowsVista の再インストール

step 1 電源を投入し、【Enter】キーを断続的に押す

[Windows Vista インストール DVD] をパソコンに挿入しておきます。

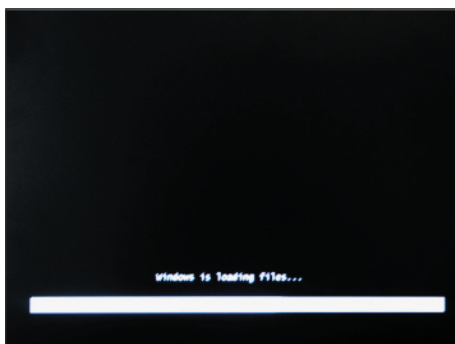
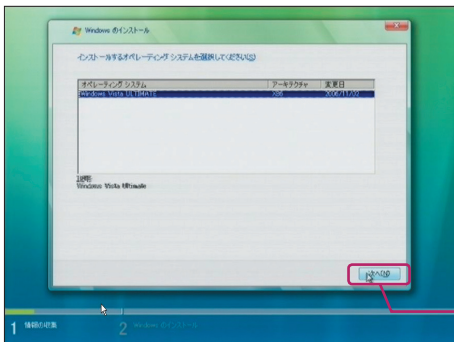
[Press any key to boot from CD or DVD・・・] と表示されているときに【Enter】キーを断続的に押します。

※注意※
起動直後の画面は、パソコンの本体構成により異なる場合があります

注意

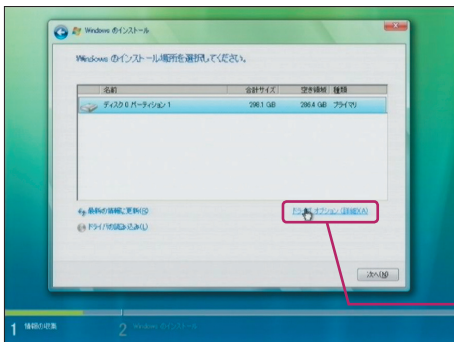
ハードディスクのデータはすべて消去される

WindowsVista の再インストール作業を行うと、ハードディスク内にあるデータはすべて消去されます。必要なデータなどがあれば、事前にバックアップを取ってから作業を行ってください。

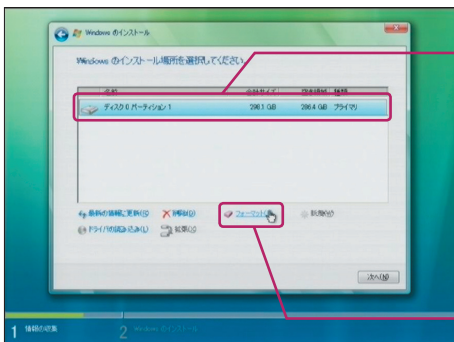
step 2 Windows のファイルの読み込みが始まる

Windows のファイル読み込みが完了するまで、しばらくお待ちください。

注意

ブートデバイスの順番設定

機種によっては、BIOS 画面にてブートデバイスの変更を行う必要があります。[CD/DVD] デバイスがブートデバイスの一番に設定されているかを確認してください。

step 3 インストールする OS を選択する

インストールする OS を選択します。通常は一つの OS しか表示されませんので、そのまま［次へ］をクリックしてください。

［次へ］をクリック

step 4 ［ドライブオプション］をクリック

Windows のインストール場所を選択します。まずは Windows をインストールするパーティションをフォーマットするために、［ドライブオプション］をクリックします。

［ドライブオプション］をクリック

step 5 パーティションのフォーマットを行う

1 WindowsVista をインストールするパーティションをクリック

2 ［フォーマット］をクリック

ワンポイント

DVD から WindowsVista セットアップを起動する

WindowsVista のインストールは、専用のインストール DVD から行います。パソコンを起動する前にインストール DVD を入れておき、パソコンを起動し直後に、[Press any key to boot from CD or DVD…] と表示されているときに [Enter] キーを連打すると、インストール DVD から WindowsVista セットアップ画面が起動します。WindowsVista が通常通り起動してしまった場合、[Enter] キーを押すタイミングがずれていた可能性があるので、WindowsVista を再起動し同じ操作を試してください。

ワンポイント

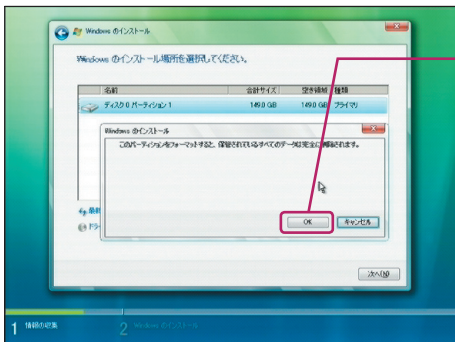
パーティションとは

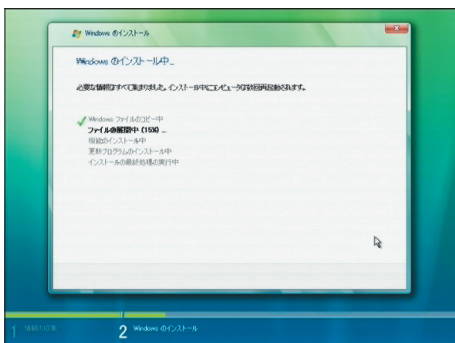
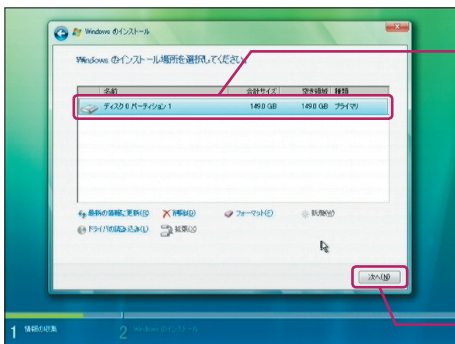
ハードディスク内の分割された領域を［パーティション］と呼びます。一台のハードディスクを複数の領域に区切って、あたかも複数台のハードディスクがあるかのように利用することができます。パーティションが複数ある PC の場合は、この中の一つのパーティションに WindowsVista をインストールすることになります。

注意

パーティションのフォーマット

WindowsVista を再インストールするパーティション領域は、一度［フォーマット］と呼ばれるすべてのデータを削除する操作を必要とします。フォーマットを行うと、パーティション内にあるすべてのデータが消去されます。必要なデータは事前にバックアップを取ってから、再インストール作業を行ってください。

step 6 フォーマットの確認を行う

確認メッセージが表示されるので、[OK]をクリック

フォーマットが開始されます。しばらくお待ちください。

step 7 WindowsVista のインストール先を選択する

1 先ほどフォーマットしたパーティションをクリック

2 [次へ] をクリック

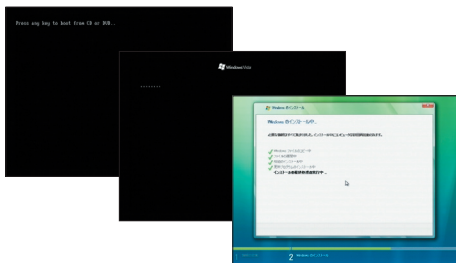
step 8 WindowsVista のインストールが開始される

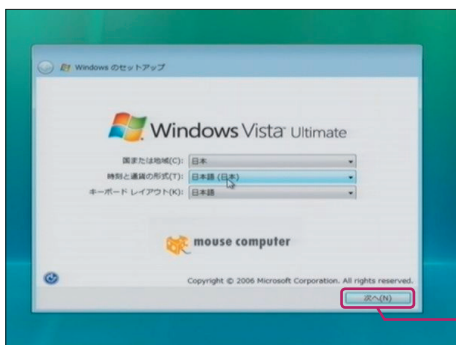
WindowsVista のインストールが開始されます。

ワンポイント

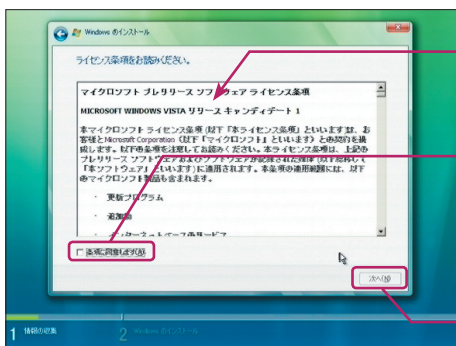
インストール先の選択

WindowsVista のインストール先のパーティションは、フォーマット済みのものである必要があります。先ほどフォーマットしたパーティションをインストール先に選択してください。

step 9 WindowsVista インストール中

インストール中、何度か再起動がかかります。何もボタンを押さずにお待ちください。

step 10 インストールする言語を選択する

インストールする言語を選択します。通常は変更の必要はありません。そのまま［次へ］をクリックしてください。

［次へ］をクリック

step 11 ライセンス条項に同意する

1 マイクロソフトのライセンス条項を読む

2 ［条項に同意します］にチェックを入れる

3 ［次へ］をクリック

注意

WindowsVista インストール中は操作を行わない。

WindowsVista のインストールが開始されると、途中画面が切り替わりながらパソコンが再起動します。次項［ユーザー名と画像の選択］の画面が現れるまで、キーボード、マウスの操作を行わずにそのままお待ちください。

step 12 ユーザー名・パスワードの入力と画像の選択を行う

1 ユーザー名を入力

2 パスワードを入力

3 確認のためパスワードをもう一度入力

4 パスワードのヒントを入力（省略可能）

5 このアカウントで使用する画像を選択

6 ［次へ］をクリック

ワンポイント
パスワードの入力

パスワードを設定することで、WindowsVista を起動、ログインする際に、パスワードの入力を求められるようになります。不特定多数のユーザーが不用意にパソコンを使用できないように、パスワードの設定を行いましょう。また、設定したパスワードは忘れないように注意してください。

step 13 コンピュータ名の入力と、背景の選択を行う

1 コンピュータ名を入力する

2 デスクトップの背景を選択する

3 ［次へ］をクリック

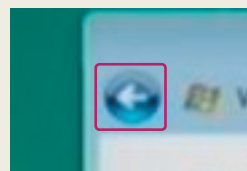
ワンポイント
デスクトップの背景

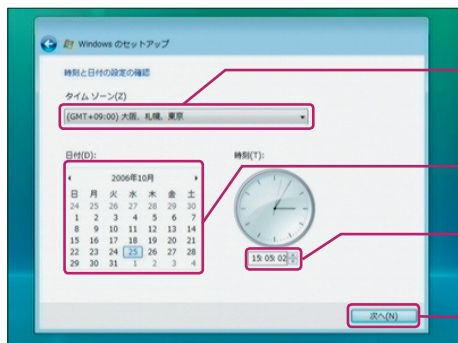
デスクトップの背景は、WindowsVista 起動後に変更することも可能です。

step 14 Windows の保護設定を行う

［推奨設定を使用します］をクリックする

テクニック
一つ前の設定画面に戻る

画面左上にある「←」矢印ボタンをクリックすることで、一つ前の設定画面に戻ることが出来ます。

▲［戻る］ボタン

step 15 時刻と日付の設定の確認

1 タイムゾーンの確認を行います。通常変更の必要はありません

2 日付を確認します

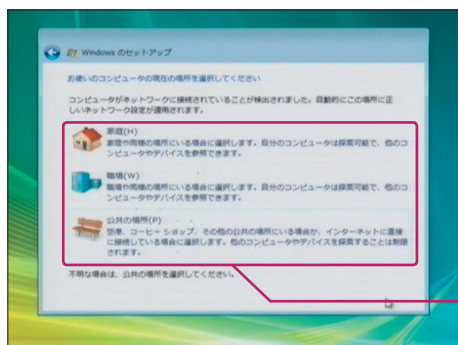
3 時刻を確認します

4 [次へ]をクリックします

ワンポイント

時刻と日付の設定の確認。

時刻と日付は、パソコンの内蔵時計に合わせられるので、通常現在の日付と時刻が表示されます。日付と時刻に間違いがないかどうかを確認してさい。

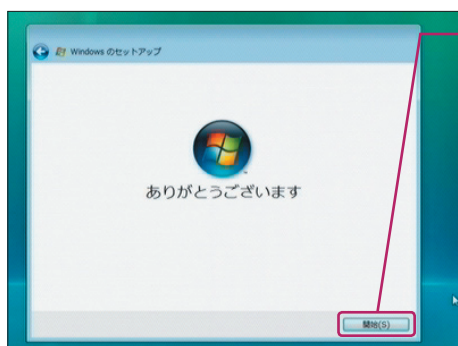
step 16 ネットワークの設定を行う

ネットワークに接続していると、ネットワークの設定画面が出ます。ネットワーク接続がない場合は、この画面はスキップされます。

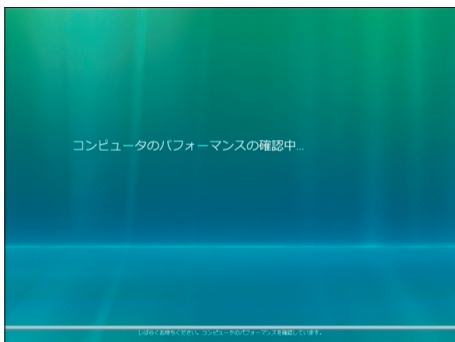
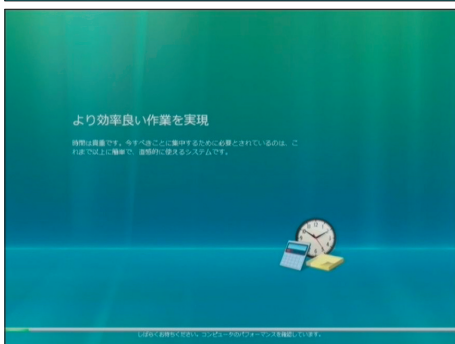
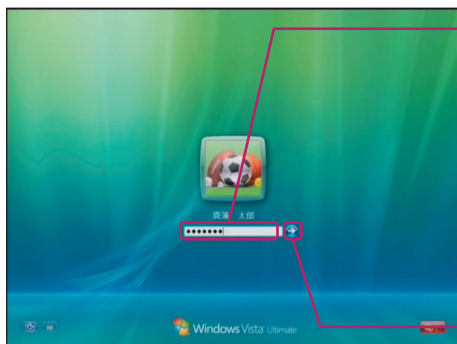
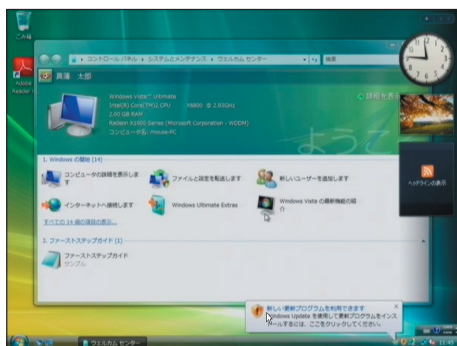
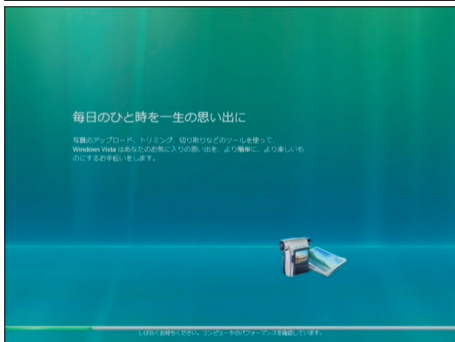
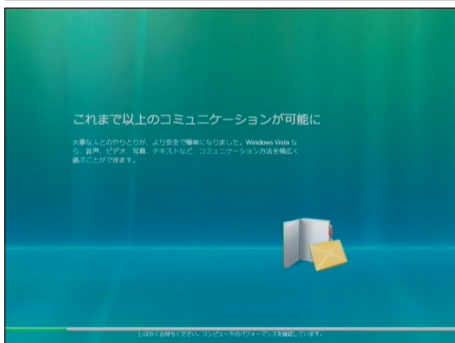
パソコンを使用する環境を選び、クリックする

ワンポイント

ネットワークの設定

ネットワークの設定は、パソコンの使用環境に応じて「家庭」「職場」「公共の場所」のいずれかから選択します。不明な場合は「公共の場所」を選択してください。

step 17 [開始]をクリックする

[開始]をクリック

step 18 パフォーマンスの確認が開始される

パフォーマンスの確認が開始されます。しばらくお待ちください。

途中、画面が切り替わりながら、WindowsVista の概要が説明されます。

ワンポイント

パフォーマンスの確認

　お使いのコンピューターのパフォーマンスを確認し、WindowsVista における最適な設定を行います。パソコン本体の性能により、設定内容は若干異なるものとなります。

step 19 パスワードを入力し、Windows にログインする

1 パスワードを入力

2 [⇒] をクリック

step 20 WindowsVista が起動する

WindowsVista が起動します。

CHAPTER 3

修理について

修理の概要

購入された製品にトラブルが発生し、修理が必要となった場合はお預かり修理、または出張修理（オプション）にて修理を実施します。

■ 各種修理サービス

修理につきまして、以下の実施方法があります。詳細につきましては、後述をご参照ください。

- 保証内修理（無償修理）
- 保証外修理（有償修理）
- ピックアップ修理
- オンサイト修理
- アップグレード

■ 修理依頼方法

サポートセンターでは電話、メール、FAX にて修理受付を行っています。修理が必要となった場合には、後述のいずれかの方法にて修理をご依頼ください。

マウスコンピューター　サポートセンター
TEL　：0570-05-1105　※ 通話料はお客様負担になります。
FAX　：0480-36-1135
メール：https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/e_sup1.asp

受付時間：24 時間受付

■ お送りいただくもの

- パソコン本体（※ 1）
- 製品保証書（※ 2）
- パソコン本体付属品（※ 3）
- 修理依頼シート（※ 4）

※ 1 パーツのみの場合は該当のパーツ
※ 2 コピーでも可。ない場合はレシート等の購入時期の確認できるもの
※ 3 OS・ドライバ CD・マニュアル等、小箱に入っていたもの
※ 4 本冊子、巻末の修理依頼シートをコピーしてご使用ください。

CHAPTER
1
2
3
4
修理について

修理に関する注意事項

■ 製品送付時には

修理を行う際は故障箇所を特定するため、本体に内蔵されているオプション機器や部品を一式送付ください。故障原因が判明せずに修理が行えない場合があります。また、キーボード、マウス、スピーカーなどが故障の現象と直接関係ないと思われる場合は、同梱していただく必要はありません。

■ 梱包について

運送中の破損を避けるため、必ず製品納品時の梱包箱および梱包材ををご利用ください。納品時以外の箱をする場合、内部梱包材には新聞紙を丸めたものなどを使用し、運送中の衝撃を吸収できるようできる限り厚めに梱包してください。

※ 運送時に梱包が原因で破損した場合、有償でのご対応になりますのでご注意ください。

■ 送料について

センドバック（送料相互負担）方式を採用させていただいておりますので、恐れ入りますが、発送時の送料はお客様にてご負担くださいますようお願いいたします。ご返送時の送料は弊社にて負担させていただきます。

着払いでのお荷物はお受け取りできかねます。
ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

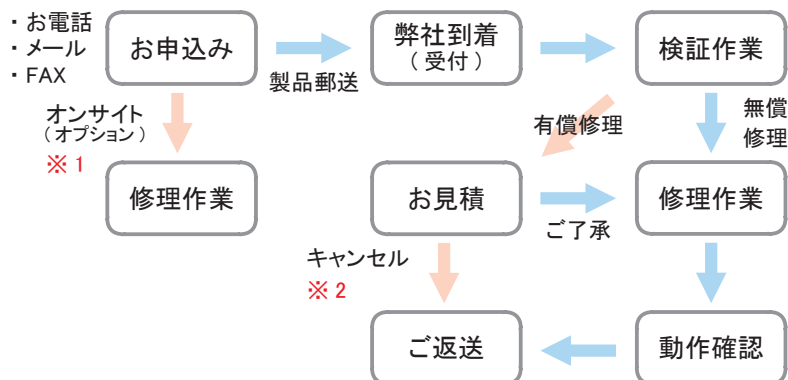
■ データ保全について

修理センターではハードディスク内のデータの保全は行いません。修理の内容によってはハードディスクの初期化を行います。修理の過程で生じたデータの消失に対し、弊社は一切責任を負いかねますので、修理のご依頼の前に必ずデータのバックアップを取っていただきますようお願いいたします。また、ハードディスク内のデータは定期的にバックアップを取ることをおすすめいたします。

≪修理品の送付先≫

〒 345-0036　埼玉県北葛飾郡杉戸町杉戸 1-14-11
株式会社マウスコンピューター　サポートセンター　宛
TEL：0570-05-1105
FAX：0480-36-1135

修理の流れ

修理の流れです。

※1 オンサイト修理サービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。
ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。
※2 お見積には症状確認のため技術手数料が発生します。
修理キャンセルの場合でも上記手数料がかかりますのでご了承ください。

※ご注意※
■ 梱包時の箱はご購入時のものをご利用いただくか、お客様にてご用意ください。
■ 着払いはお受けできません。送料元払いにてお送りください。
■ 本冊子巻末にあります「修理依頼シート」をコピーしていただき、ご記入の上、製品に同梱してください。

初期不良について

■ 初期不良期間

製品到着日より2週間までとなります。2週間経過後は「無償保証期間」へ自動的に移行します。

■ ご対応の内容

初期不良期間内における製品の不良・故障等の症状が認められた場合、弊社負担にて回収（ピックアップ）・修理等を行います。

※ご注意※
誤品・欠品・運送破損等のご対応は初期不良期間内のみとなります。初期不良期間を超えての誤品・欠品・運送破損等のご対応は弊社サポート対象外となります。

ピックアップ修理

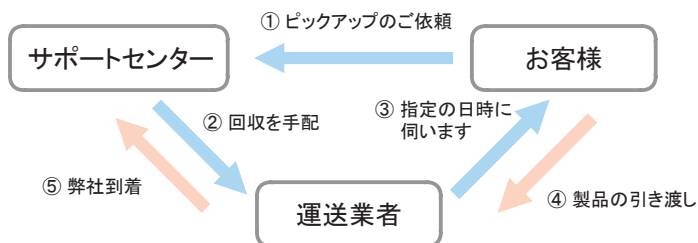
■ ピックアップ修理とは

弊社サポートセンターにご連絡いただき、修理の必要があると判断した場合には、下記サービス対象に該当する場合のみ弊社指定業者がお客様の指定した場所に製品を引き取りに伺います。その際、接続しているケーブル類は全て外し、製品納品時の梱包箱に収めてお渡しください。お預かりした製品は、修理センターで修理等を行ったのち、ご返送いたします。

※ ピックアップサービス対象は以下となります。
1. ピックアップサービスに加入されている場合
2. 初期不良期間内の不具合の場合
3. 修理ご返却後 1 ヶ月以内に同じ不具合が再発した場合

※ ピックアップ可能日時は、ご連絡をいただいた翌日の午後 12 以降となります。
ただし、ご連絡いただいたお時間によっては翌々日の午後 12 時以降となることがあります。

※ご注意※
このサービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。

■ 回収までの流れ

有償修理・アップグレード

保証期間終了後の修理や、お客様責による故障の修理は有償となります。また、メモリ・ドライブなどパーツの増設・OS インストール作業等もサポートセンターにて代行致します。

■ 有償修理

保証期間外などの有償修理の場合には、以下の費用がかかります。
・修理代金（※）
・送付時の送料

※ 修理作業の内容によって異なります。

■ アップグレード

アップグレードの場合には、以下の費用がかかります。
・パーツ代金（※）
・作業手数料
・送付時の送料

※ 増設するパーツによって異なります。サポートセンターにてご確認ください。

※ご注意※
・お見積後に修理をキャンセルされた場合、キャンセル料金（症状確認のための技術手数料）がかかります。料金につきましては、製品によって異なります。
・修理費用、キャンセル料金のお支払いは、原則、代金引換となります。その他のお支払い方法につきましては、サポートセンターにご相談ください。

オンサイト修理サービス（オプション）

オンサイト修理サービスとは、製品にハード的な不具合が発生した場合、オンサイト技術者が伺い、不具合部品の交換を行う出張修理サービスです。

※ご注意※
このサービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。

■ 以下の場合、オンサイト修理サービスはご利用できません。
・ソフトウェア不具合の場合
・どのパーツの不具合であるか特定できない場合

※ オンサイト修理サービスにおける諸注意 ※
・お取替えするパーツは、必ずしも同じ製品とは限りません。
・ハードディスクを取り替える場合、データは初期化されます。
・お客様による増設パーツの補償はできません。増設パーツはあらかじめ取り外してください。
・日程につきましては、サポートセンターにご相談ください。
・作業時間は 1 ～ 2 時間程度です。
・地域によってはパーツを発送する関係上、日数をいただく場合があります。
・その場での改善が困難である場合、お預かりさせていただくことがあります。

廃棄と譲渡

■ データに関するご注意

ハードディスク内の個人情報など重要なデータは、お客様自身の責任にて保存・消去などの処置を施してください。

■ パソコン回収サービスのご案内

各種リサイクルに関する法律の施行に伴い、お客様に安心してご購入いただけるよう、ご不要となったパソコンの回収活動を行っております。詳しくは弊社ホームページをご覧ください。

http://www.mouse-jp.co.jp/company/eco/

～ パソコン回収の流れ ～

パソコンの種類の確認

・デスクトップ PC　　・CRT ディスプレイ(※)
・ノートブック PC　　・液晶ディスプレイ(※)

※ご注意※
国内メーカー製モニタは、弊社ではお申し込みいただけません。回収をご希望の際には、お手数ですが各メーカーへ直接お問い合わせ下さい。

PC リサイクルマークの有無の確認

※ PC リサイクルマークが貼付されていない場合や、はがしてしまった場合は、以下のリサイクル費用がかかります。
(別途、振込手数料が必要です)

・デスクトップ PC　¥3,150-(税込)
・ノートブック PC　¥3,150-(税込)
・CRT ディスプレイ　¥4,200-(税込)
・液晶ディスプレイ　¥3,150-(税込)

PC
リサイクル

PC リサイクルのお申し込み

※ 弊社ホームページ(上記 URL)よりお申し込みください。
※ お申し込みには、製品シリアル番号が必要です。
※ 有料の場合は、入金のご案内メールが届きます。

パソコンの梱包

弊社より回収便を手配いたします。製品を梱包してお待ちください。
※ 1 梱包の重量は 30Kg まで
※ 梱包の縦×横×高さの合計は 1.7m 以内
※ 同梱可能なもの : マウス、キーボード、スピーカー、ケーブル

パソコンの回収

※ご注意※
法人のお客様の場合、リサイクルの手続きが異なります。詳しくは弊社ホームページ(上記 URL)をご覧ください。

パソコン買取のご案内

パソコン 買取保証 いたします！

買取保証とは？

マウスコンピューター製のパソコンを、使用年数に応じた価格にて買取することを保証させていただくサービスです。動作・不動作は問いませんのでぜひご利用ください！

対象商品は？

・デスクトップパソコン

・ノートパソコン

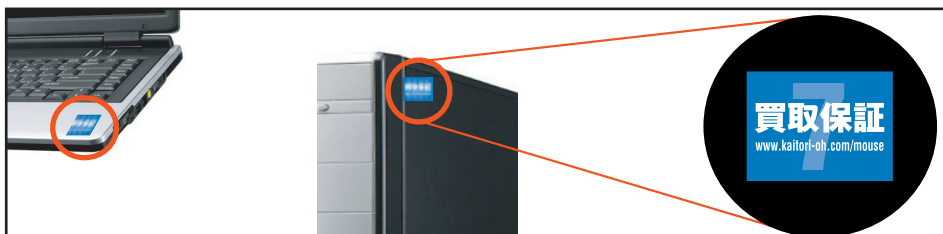
どうしたら？

まずはご使用のパソコンから以下のアドレスにアクセスしてください！

http://www.kaitori-oh.com/mouse

実際の流れは以下の通りですが，詳細は上記 URL にてご確認ください。

買取保証金額の確認 → お申し込み → 製品の引取 → 買取金額のお振り込み

また、お問い合わせの際はパソコン本体に貼付された買取保証シールをご確認ください、また，お客様の身分を証明する書類が必要となりますので別途ご用意ください。

他社製パソコンも　買取OK！

対象商品は？

・デスクトップパソコン

・ノートパソコン

・液晶ディスプレイ

どうしたら？

まずはご使用のパソコンから以下のアドレスにアクセスしてください！

http://www.kaitori-oh.com

買い取りフォームで申し込み

商品、お客様の情報を入力いただきます。

上限買取金額の回答

商品の上限買取金額をお知らせいたします。

商品の引き取り

上限買取金額に御了承いただけましたら、本査定のため
商品をお預かりいたします。

商品のチェック

お引取りした商品の動作・状態をチェック、買取金額を
ご報告いたします。

買い取り金額振込み！

買取り金額をご了承いただけましたらお客様の口座に
お振込み。

詳細はWEBにてご確認ください。

買取保証サービス・買取専用WEBサイトは株式会社パシフィックネットが運営しております。
株式会社パシフィックネット（本社所在地）
〒108-0014 東京都港区芝5-20-14 三田鈴木ビル6F
TEL：03-5730-1431 FAX：03-5730-1433

記入例

修理依頼シート

株式会社マウスコンピューター　サポートセンター

修理依頼の際は、本書に必要事項をご記入の上、修理依頼品に添付してください。
ご記入がもれている場合、修理にお時間がかかる場合があります。

※ ご返送先の情報をご記入ください ※		ご記入日	2006 年　12 月　7 日
フリガナ		フリガナ	マウス　タロウ
会社名（法人様の場合）	株式会社マウスコンピューター	お名前（ご担当者名）	真薄　太郎　様
フリガナ	サイタマ　キタカツシカ　スギトマチスギト		
ご住所	〒 345-0036　※ 本住所は ☐自宅・☑会社・その他（　） 埼玉 都・道・府・県（県に丸）　北葛飾 区・市・郡（郡に丸）　杉戸町杉戸 1-14-11　（　様方）		
E メール	support@mouse-jp.co.jp		
ご希望のご連絡方法	☑ 一般電話： 0570 − 05 − 1105	☐ FAX：　−　−	
	☐ 携帯電話：　−　−	☑ E メール（上記枠内にご記入ください）	
ご希望の連絡時間帯	10:00 〜 12:00 ／ 12:00 〜 15:00（丸）／ 15:00 〜 18:00		

保証対象	☑ 保証外　○ 保証内 ※ 修理には保証書（コピー可）が必要になります。	ご購入日（商品ご到着日）	2005 年 11 月 15 日
修理代金 限度額（保証外のみ）	（　20,000　）円までの修理は連絡不要。 ※ 限度額の範囲を超えてしまう場合は、弊社よりご連絡いたします。 ※ 修理料金のお見積後にキャンセルされますと、キャンセル料金がかかります。 お支払方法は代金引換払いとなります。あらかじめご了承ください。		
ハードディスク データ初期化 について	☐ 初期化に同意する ☑ 初期化に同意しない →	弊社修理作業時にハードディスクの故障、もしくは OS のデータ破損を確認した場合の連絡の有無を選択してください。 ☑ 要連絡 ※ 確認のお時間をいただくため、修理期間が長引く場合があります。あらかじめご了承ください。 ☐ 連絡不要　修理作業を行わない ※ 不具合が改善されない状態での返送となります。 データの保存状態に関しましては保証できません。	
BIOS でのパスワード	☑ 設定していない　☐ パスワード（　）		
Windows ログオン時のパスワード	☐ 設定していない　☑ パスワード（ mousecomputer ）		
製品型番	0511Lmi205	シリアル（U10 〜）	U100446713
使用 OS	WindowsXP SP2	使用ソフト	Microsoft Word, Excel
周辺機器	プリンタ		
不具合内容（調査希望箇所など）	いつ頃、常時発生しているかどうか、どのような操作で、どのような状態かをわかる範囲でご記入ください。 昨日までは問題なく使用できていたが、今朝からパソコン本体の電源ボタンを押しても電源が入らなくなった。主電源スイッチの確認、電源ケーブルの挿し直しを試したが改善しなかった。		

MCO061207-01YSHO

修理依頼シート

株式会社マウスコンピューター　サポートセンター

修理依頼の際は、本書に必要事項をご記入の上、修理依頼品に添付してください。
ご記入がもれている場合、修理にお時間がかかる場合があります。

※ ご返送先の情報をご記入ください ※		ご記入日	年　　月　　日
フリガナ		フリガナ	
会社名（法人様の場合）		お名前（ご担当者名）	様
フリガナ			
ご住所	〒　　※ 本住所は ☐自宅・☐会社・その他（　　） 都・道 府・県　　区・市 郡　　（　　様方）		
E メール			
ご希望のご連絡方法	☐ 一般電話：　－　－ ☐ 携帯電話：　－　－	☐ FAX：　－　－ ☐ E メール（上記枠内にご記入ください）	
ご希望の連絡時間帯	10:00 〜 12:00　/　12:00 〜 15:00　/　15:00 〜 18:00		

保証対象	○ 保証外　○ 保証内 ※ 修理には保証書（コピー可）が必要になります。	ご購入日（商品ご到着日）	年　月　日
修理代金限度額（保証外のみ）	（　　　）円までの修理は連絡不要。 ※ 限度額の範囲を超えてしまう場合は、弊社よりご連絡いたします。 ※ 修理料金のお見積後にキャンセルされますと、キャンセル料金がかかります。 お支払方法は代金引換払いとなります。あらかじめご了承ください。		
ハードディスクデータ初期化について	☐ 初期化に同意する ☐ 初期化に同意しない	弊社修理作業時にハードディスクの故障、もしくは OS のデータ破損を確認した場合の連絡の有無を選択してください。 → ☐ 要連絡 ※ 確認のお時間をいただくため、修理期間が長引く場合があります。あらかじめご了承ください。 → ☐ 連絡不要　修理作業を行わない ※ 不具合が改善されない状態での返送となります。 データの保存状態に関しましては保証できません。	
BIOS でのパスワード	☐ 設定していない　☐ パスワード（　　）		
Windows ログオン時のパスワード	☐ 設定していない　☐ パスワード（　　）		
製品型番		シリアル（U10 〜）	
使用 OS		使用ソフト	
周辺機器			
不具合内容（調査希望箇所など）	いつ頃、常時発生しているかどうか、どのような操作で、どのような状態かをわかる範囲でご記入ください。		

お問い合わせ先一覧

お問い合わせの際は、下記窓口へご連絡ください。
お電話・FAX はおかけ間違いのないよう、ご注意ください。

■ 技術的なお問い合わせ

マウスコンピューター　サポートセンター

■ お電話によるサポート

0570-05-1105　※ 通話料はお客様負担になります。

■ 電話サポート予約　※ ユーザー登録が必要です。

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/index.asp

※ 上記サポートページからログインしていただき、ご予約ください。

■ FAX によるサポート

0480-36-1135

■ メールによるサポート

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/e_sup1.asp

※ 受付時間：24 時間受付

■ 個人情報に関するお問い合わせ

個人情報お問い合わせ窓口

0480-36-1164　※ 通話料はお客様負担になります。

※ 受付時間：9:00 ～ 18:00 (平日のみ)